

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Maka untuk mencapai tujuan tersebut dibentuklah pemerintah serta dibagilah Indonesia itu atas Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Dan dalam Pasal 18 ayat (2) menegaskan bahwa Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan daerah dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan

dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah kabupaten/kota yang diserahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Sesuai dengan Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, jenis Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi :

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;

- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial.

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (2) meliputi :

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Kepemudaan dan olahraga;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan

r. Kearsipan.

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (3) meliputi :

- a. Kelautan dan perikanan;
- b. Pariwisata;
- c. Pertanian;
- d. Kehutanan;
- e. Energi dan sumber daya mineral;
- f. Perdagangan;
- g. Perindustrian; dan
- h. Transmigrasi.

Pada hakikatnya pemerintah ada dan diadakan pada awalnya adalah untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dasar dari masyarakatnya sendiri, yakni kebutuhan akan rasa aman hal ini pada dasarnya sesuai dengan teori terbentuknya negara yakni negara berfungsi sebagai penjaga malam dimana sebagian masyarakat bertugas menjaga sebagian besar masyarakat lainnya tidur pada malam hari sehingga masyarakat terpenuhi kebutuhan akan rasa aman, rasa tertib dan rasa tentram. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa fungsi dasar dari suatu pemerintah yakni pelayanan, yang dalam hal ini adalah dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat atau publik. Baik pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan, maupun pelayanan pemberdayaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 angka 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau



rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 angka 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. Pelayanan barang publik;
- b. Pelayanan jasa publik; dan
- c. Pelayanan administratif.

Dalam pasal 4 disebutkan bahwa pelayanan barang publik meliputi :

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dana yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, pelayanan jasa publik sebagaimana yang diatur dalam pasal

5 meliputi :

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan administratif diatur dalam pasal 6, yaitu :

- (1) Pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif meliputi :
  - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda negara;
  - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerimapelayanan.

Dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 2 ayat (1) dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah kabupaten dan kota. Dalam ayat (2) Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa.

Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini kemudian menjadikan camat sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagian urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk dilaksanakan dalam wilayah kecamatan.

Camat menurut Bayu Suryaningrat (2011;2) adalah seorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. Secara garis besar Camat memiliki peran dalam pelaksanaan tugas-tugas dalam organisasi yaitu :

- 1) Pengawasan,
- 2) Koordinasi dan
- 3) Pembinaan

Adapun tugas Camat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasal 225 ayat (1) adalah :

- a. Menyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di kecamatan; dan



- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan dalam Pasal 15 disebutkan bahwa :

- (1) Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
  - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum;
  - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
  - f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
  - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- (2) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi spek :
  - a. Perizinan;
  - b. Rekomendasi;

- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan; dan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Selain melaksanakan tugas atributif, Camat juga melaksanakan tugas delegatif. Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 25 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintah dari Bupati Indragiri Hulu Kepada Camat Se-Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun kewenangannya sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 2 ayat (2) ;

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan; dan
- i. Kewenangan lain yang disahkan.

Untuk melaksanakan pelayanan masyarakat, untuk melaksanakan itu Pemerintah Kecamatan yang dalam hal ini Camat beserta para pegawainya

dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya meningkatkan peyanannya kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang harus benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan bukan sekedar menjadi alat pemerintah.

Wilayah Kecamatan Kelayang terletak di sepanjang Sungai Indragiri/Batang Kuantan Kabupaten Indragiri Hulu. Luas Kecamatan Kelayang sekitar 38.780 Ha. Kecamatan kelayang yang terdiri dari 16 Desa dan 1 Kelurahan, 212 Rukun Tetangga, dan 91 RW dengan jumlah penduduk yang mendiami sejumlah 23.872 jiwa. Untuk lebih jelasnya mengenai gambaran jumlah desa dan penduduk di Kecamatan Kelayang tahun 2017 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1 Desa/Kelurahan dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu**

No.	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk	
		Laki-laki	Perempuan
1	Kelurahan Simpang Kelayang	1.006	977
2	Desa Bongkal Malang	959	909
3	Desa Dusun Tua Pelang	593	591
4	Desa Dusun Tua	375	366
5	Desa Teluk Sejua	360	366
6	Desa Sungai Banyak Ikan	709	685
7	Desa Sungai Pasir Putih	857	764
8	Desa Pelangko	758	720
9	Desa Pasir Beringin	235	214
10	Desa Bukit Selanjut	742	702
11	Desa Simpang Kota Medan	855	819
12	Desa Kota Medan	898	929
13	Desa Polak Pisang	518	501
14	Desa Sungai Golang	443	408
15	Desa Sungai Kuning Benio	690	676
16	Desa Tanjung Beludu	987	972
17	Desa Pulau Sengkilo	1.179	1.109
Jumlah		12.164	11.708

Sumber : Kantor Camat Kelayang, 2017

Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu**

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
		Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
		Pembuatan Surat Kelahiran
		Pembuatan Surat Kematian
2.	Rekomendasi Perizinan	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
		Rekomendasi Tempat Usaha (SITU)
		<b>Rekomendasi Izin Keramaian</b>
3.	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli, Keterangan Hibah
		Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
		Surat Keterangan Pindah
		Surat Keterangan Datang
4.	Surat-Surat Lainnya	Legalisir

Sumber : Kantor Camat Kelayang, 2017

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk surat rekomendasi izin keramaian, standar operasional pelayanan yang ditetapkan pada kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini, yaitu :



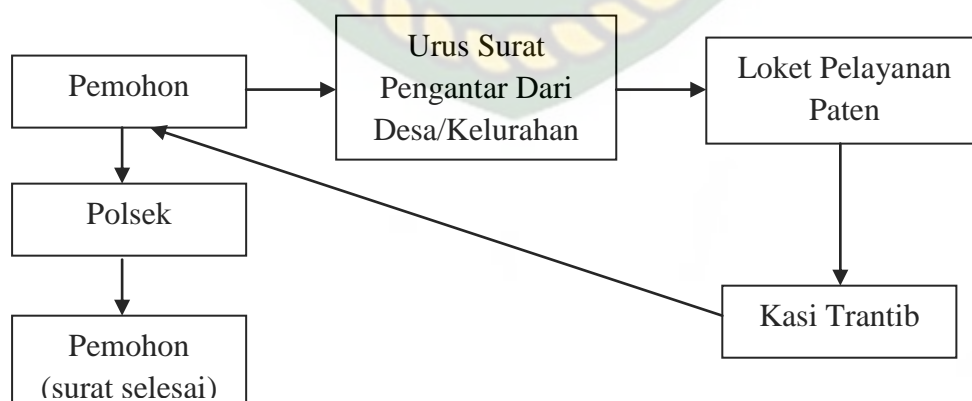
**Tabel 1.3 Standar Operasional Pelayanan izin keramaian di Kantor Camat Kelayang**

No.	Standar Operasional Pelayanan	
1.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at Jam Masuk 08.00 WIB Istirahat 11.30-13.30 WIB Jam Pulang 15.00 WIB
2.	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Desa/kelurahan; 2. Foto copi Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab acara;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) jam kerja
4.	Biaya	Gratis

Sumber : Kantor Camat Kelayang, 2017

Adapun mekanisme pelayanan rekomendasi izin keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Rekomendasi Izin Keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu**



(Sumber : Kantor Camat Kelayang, 2017)

Adapun jenis izin rekomendasi keramaian yang dikeluarkan Camat yakni: pernikahan/khitan/ dan sejenisnya, pertandingan/tournamen, konser musik/ pertunjukan musik tradisional, pameran dan sebagainya. Pentingnya izin keramaian dimaksudkan untuk menjaga suasana yang kondusif bago semua pihak. Kelancaran suatu acara keramaian pasti harus didukung dengan persiapan pengamanan yang sesuai dengan keadaan. Pemberian izin dipertimbangkan dengan resiko-resiko yang mungkin timbul, kesiapan kuantitas personil, sarana dan prasarana pihak keamanan untuk antisipasinya.

Fungsi dari pembuatan izin keramaian ini guna mencegah adanya pelanggaran-pelanggaran hukum yang tidak menciptakan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan dan oleh orang atau kelompok yang ikut serta dalam kegiatan tersebut.

Sementara dampak dari tidak memiliki izin keramaian pada setiap kegiatan yang melibatkan dan menghadirkan banyak orang, bisa dihentikan kegiatan tersebut oleh pihak keamanan dan juga tidak dapat diketahui orang/badan yang bertanggungjawab atas kegiatan keramaian dan apabila terjadi sesuatu hal yang merugikan banyak bisa tidak bisa dipertanggungjawabkan dengan cepat.

Adapun jumlah masyarakat yang sudah mengurus Rekomendasi Izin Keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.4 Jumlah Rekomendasi Izin Keramaian di Kantor Camat Kelayang  
Kabupaten Indragiri Hulu**

Tahun	Jumlah
2015	85
2016	100
2017	100
Sampai degan 30 April 2018	51
jumlah	336

*Sumber : Kantor Camat Kelayang, 2018*

Adanya berbagai keluhan dan masyarakat sebagai pengguna atas layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara faktual merupakan gambaran dari rendahnya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Permasalahan yang sering terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik antara pemerintah dengan masyarakat menunjukkan belum adanya kesadaran dari aparatur birokrasi pemerintah terhadap fungsinya sebagai pelayan masyarakat akan tetapi masinh ingin dilayani oleh masyarakat.

Melihat keadaan yang ada, bahwa pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu masih kurang berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ditemukan sebagai berikut :

1. Kurang responsif pegawai di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan

pengurusan izin rekomendasi keramaian, sehingga masyarakat harus masuk ke loket/tempat pelayanan yang ada untuk mendapatkan bagian berwenang memberikan surat izin rekomendasi keramaian.

2. Pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang dijanjikan seharusnya dapat diselesaikan satu hari namun bisa mencapai 3 (tiga) sampai dengan 4 (empat) hari kerja.
3. Tidak sesuainya persyaratan yang ditetapkan dalam pengurusan izin keramaian, sehingga masyarakat seringkali harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut tentang Pelayanan Publik dengan judul : ***“Pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Izin Keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang, bahwa penyelenggaraan pemerintah di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberi pelayanan kepada masyarakat masih kurang berjalan maksimal sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu penulis merumuskan suatu masalah yakni :

***“Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Izin Keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu?”***



### C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan rekomendasi izin keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Untuk mengetahui hambatan pelaksanaan pelayanan rekomendasi izin keramaian di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Akademis, penelitian ini diarpkan sebagai bahan referensi dan sumbangan pemikiran peneliti lainnya dimasa yang akan datang.
- b. Secara Teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu Pemerintah.
- c. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kecamatan Kelayang dalam merencanakan kebijakan pemerintah khususnya terkait pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang.